Klanttevredenheidsonderzoek

B&T organisatieadvies bv

10-09-2026

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van B&T organisatieadvies bv vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES 3

BEZOEKVERSLAG 7

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.
Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.
Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.
Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.
Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Plan van aanpak / offerte③			10%	20%	50%
Uitvoering			10%	30%	60%
Adviseur(s)/consulente(s)④				50%	40%
Afronding			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie		10%		60%	30%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%	20%	40%	10%
Globaal: project / samenwerking			20%	40%	40%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
③ Twee referenten hebben geen inzicht in het plan van aanpak / offerte.
④ Eén referent heeft geen inzicht in de adviseurs.
⑤ Zes referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
⑥ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar de dienstverlening van B&T Organisatieadvies (hierna B&T genoemd) hebben tien referenten meegewerkt. Verschillende respondenten kennen de organisatie of een specifieke adviseur al vanuit eerdere samenwerkingen en kiezen op basis van deze ervaringen opnieuw voor B&T. Anderen komen via een aanbeveling van collega's of andere contacten bij de organisatie terecht. Een referent vertelt: "Ik heb destijds voor deze partij gekozen vanwege de adviseur. Met haar had ik al eerder samengewerkt en ik wist dat zij veel kennis van dit onderwerp had. Daarom hebben we opnieuw contact met haar opgenomen."
Het eerste contact en de daaropvolgende intake verlopen volgens de respondenten zorgvuldig. Daarbij wordt besproken wat de opdrachtgever nodig heeft en welke expertise bij de betreffende opdracht past. Een geïnterviewde beschrijft: "We hebben een uitgebreide intake gehad, waarna de adviseur een voorstel heeft uitgewerkt dat goed aansloot bij onze vraag." Een andere respondent stelt op prijs dat vanaf het eerste contact proactief wordt meegedacht. De vraag wordt volgens deze referent goed geïnventariseerd, waarna een adviseur wordt voorgesteld die qua kennis en ervaring aansluit bij de opdracht.

Ook de bereikbaarheid en snelheid van reageren worden positief genoemd. Een geïnterviewde geeft aan dat na het neerleggen van een vraag doorgaans snel contact wordt opgenomen en vervolgens een afspraak wordt gemaakt om de opdracht verder te bespreken.
Eén referent geeft voor het voortraject geen score, omdat deze niet rechtstreeks bij deze fase van de betreffende opdracht betrokken is.

Plan van aanpak / offerte

Over het plan van aanpak en de offerte zijn de meeste respondenten zeer positief. Een referent zegt hierover: “De offerte was duidelijk en ik wist goed wat ik kon verwachten. De afspraken waren helder en er was voldoende inzicht in de aanpak van de opdracht.”
De mate waarin een afzonderlijke offerte nodig is, verschilt per opdrachtgever. Eén geïnterviewde geeft geen score voor dit onderdeel, omdat binnen de samenwerking met vaste afspraken en een vooraf overeengekomen bedrag wordt gewerkt. Daardoor is voor de betreffende opdracht geen afzonderlijke offerte uitgebracht. Een andere referent onthoudt zich eveneens van een beoordeling, omdat deze niet rechtstreeks betrokken is geweest bij de offerte.
Naast de positieve ervaringen wordt een aandachtspunt genoemd ten aanzien van de snelheid waarmee de definitieve offerte wordt verstrekt. Een neutrale respondent licht toe: “Uiteindelijk kregen we de definitieve offerte pas kort voor de middag waarop de begeleiding plaatsvond.”

Uitvoering

De uitvoering van de opdrachten wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld, zestig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Zij beschrijven uiteenlopende trajecten, waarbij B&T de werkwijze afstemt op de aard van de opdracht en oog houdt voor de planning en de gemaakte afspraken. Een referent geeft aan dat de uitvoering soepel verloopt en dat er inhoudelijk goed wordt meegedacht over de opbouw. Ook is er volgens deze respondent ruimte om tijdens het traject over de inhoud te sparren. Een andere geïnterviewde waardeert dat de adviseur regelmatig terugkomt op de planning en daarmee de voortgang bewaakt. De werkzaamheden worden daarbij gefaseerd uitgevoerd en waar nodig tussentijds afgestemd.
Meerdere respondenten noemen de flexibiliteit tijdens de uitvoering als pluspunt. Wanneer tijdens een traject blijkt dat aanpassing nodig is, wordt daarop volgens hen ingespeeld. Een geïnterviewde vertelt: “Wij zijn gewend aan een hoog tempo en dat hebben we ook aangegeven. Daar werd vervolgens echt in meegedacht.” Deze respondent merkt tegelijkertijd op dat het programma ambitieus is voor de beschikbare tijd, waardoor enkele onderdelen uiteindelijk vervallen. Een andere referent heeft een vergelijkbare ervaring en vindt het programma te vol. Volgens deze geïnterviewde kunnen beter minder onderwerpen worden behandeld, zodat meer ruimte ontstaat voor verdieping.
Eén respondent beoordeelt de uitvoering neutraal. De geïnterviewde licht toe: “Gedurende het project kwamen er toch vragen naar voren waardoor zaken verder afgestemd moesten worden. Dat heeft er volgens mij ook mee te maken dat de ontwikkelingen binnen dit onderwerp elkaar snel opvolgen. Vanuit de deelnemers was er behoefte aan meer duidelijkheid over hoe alles in de praktijk op elkaar moest aansluiten.”
Een andere opdracht wordt niet volledig uitgevoerd doordat aan de kant van de opdrachtgever niet aan alle benodigde voorwaarden kan worden voldaan. De referent benadrukt dat dit niet aan de adviseur ligt.

Adviseur(s)/consulente(s)

Volgens verschillende geïnterviewden kijkt B&T zorgvuldig welke adviseur qua expertise bij een specifieke opdracht past. Een referent zegt hierover: “Ze koppelen echt de juiste persoon aan de vraag.” Een andere respondent noemt het brede team met verschillende specialismen als meerwaarde, omdat hierdoor voor uiteenlopende opdrachten passende expertise beschikbaar is.
Ook over de inhoudelijke kwaliteiten van de adviseurs zijn de geïnterviewden te spreken. Een respondent beschrijft de betreffende adviseur als deskundig en ervaren en waardeert de combinatie van theoretische kennis en praktijkervaring. Een andere referent merkt op: “Ze weet ingewikkelde zaken heel eenvoudig te brengen en maakt het heel concreet, waardoor het prettig is voor de deelnemers.” Deze geïnterviewde geeft daarbij aan dat dit niet voor iedere adviseur binnen B&T in dezelfde mate geldt en dat onderwerpen door andere adviseurs soms abstracter of minder concreet worden uitgelegd.

De samenwerking wordt eveneens als prettig en professioneel ervaren. Een respondent noemt onder meer de flexibiliteit, objectiviteit, het stellen van de juiste vragen en het vermogen om mee te denken. Een andere geïnterviewde waardeert dat de adviseurs inhoudelijk sterk en communicatief vaardig zijn en opbouwende feedback geven. Daarbij wordt ook een aandachtspunt genoemd. Deze referent ervaart de begeleiding als bewust positief en ontwikkelingsgericht, maar vindt dat de adviseurs soms kritischer mogen zijn, zodat bepaalde boodschappen duidelijker overkomen.
Eén respondent geeft geen score voor dit onderdeel, omdat deze zelf niet aanwezig is bij de uitvoering en daardoor geen inhoudelijk oordeel over de betrokken adviseur kan geven.

Afronding

De wijze waarop trajecten worden afgerond, verschilt volgens de respondenten per type opdracht. Bij uitgebreidere trajecten wordt aan het einde gezamenlijk teruggekeken. Een referent geeft aan dat het traject wordt afgesloten met een eindgesprek en dat de vooraf gestelde doelen grotendeels zijn bereikt. Daarbij merkt deze respondent op dat sommige ontwikkelpunten ook na afronding aandacht blijven vragen.
Ook rapportages en andere vormen van verslaglegging worden gebruikt om opdrachten af te ronden. Een andere respondent geeft aan na afloop een verslag te hebben ontvangen en is van mening dat het traject daarmee inhoudelijk netjes is afgesloten. Een andere referent beschrijft dat zowel formeel als informeel wordt teruggekeken en vooruitgeblikt naar aandachtspunten voor de toekomst.
Twee respondenten beoordelen dit onderdeel neutraal. Bij één relatief korte opdracht vindt na afloop geen verdere afronding of vervolgcontact plaats. Deze referent heeft daar in dit geval geen behoefte aan, maar merkt wel op dat het bij andere trajecten waardevol kan zijn om na enige tijd te bespreken wat de begeleiding heeft opgeleverd. De andere geïnterviewde zegt hierover: “Ik denk dat een kort evaluatiegesprek na afloop waardevol was geweest.” De referent had daarin graag de ervaringen vanuit de groep gedeeld en ziet een dergelijk gesprek ook als mogelijkheid om contact te houden met het oog op een eventueel vervolg.

Organisatie en Administratie

De ervaringen met de organisatie en administratie zijn overwegend positief, al worden op dit onderdeel ook enkele duidelijke aandachtspunten genoemd. Verschillende respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid, communicatie en administratieve afhandeling. Een geïnterviewde geeft aan dat de verschillende stappen binnen het traject duidelijk worden afgestemd en dat het contact prettig verloopt. Ook de facturatie en urenverantwoording worden positief genoemd. Een respondent zegt hierover: “Soms zijn er vragen over de uren, maar dan leggen ze goed uit waar die vandaan komen.” Een andere geïnterviewde stelt de gespecificeerde facturen op prijs, vooral wanneer meerdere adviseurs bij een opdracht betrokken zijn.
Een referent is tevreden over de administratieve afhandeling, maar ervaart de organisatie als geheel als zakelijk en afstandelijk. De respondent vindt dat er veel nadruk ligt op uren en facturatie en dat deze benadering minder goed aansluit bij de eigen verwachtingen. Daarbij wordt wel aangegeven dat B&T helder en transparant communiceert en de werkzaamheden inhoudelijk goed uitvoert.
Een andere geïnterviewde beoordeelt de organisatie en administratie als onvoldoende vanwege de late facturatie. De factuur wordt volgens deze referent pas geruime tijd na afronding van het traject verstuurd. De respondent merkt hierover op: “Dat had wat mij betreft echt eerder gekund.” Ook bij een andere opdrachtgever verloopt de facturering niet direct goed doordat een factuur naar een onjuist adres wordt gestuurd. Na contact hierover wordt dit volgens de referent netjes opgelost.

Relatiebeheer

De ervaringen met het relatiebeheer lopen uiteen en een groot deel van de respondenten geeft voor dit onderdeel geen score. Dit hangt vooral samen met de aard van de samenwerking of de eigen rol. Enkele geïnterviewden hebben regelmatig contact met B&T buiten afzonderlijke opdrachten om. Een referent geeft aan vaste contactpersonen voor verschillende onderwerpen te hebben en is tevreden over de wijze waarop het contact wordt onderhouden. Wanneer werkzaamheden elkaar raken, wordt dit volgens de respondent onderling goed afgestemd. Een andere geïnterviewde heeft regelmatig contact met verschillende adviseurs en beschrijft dit als laagdrempelig en prettig. Daarnaast ontvangt deze referent nieuwsbrieven.

Bij andere opdrachtgevers beperkt het contact zich voornamelijk tot de uitvoering van concrete opdrachten. Een respondent die geen score geeft, merkt op: “Van actief relatiebeheer is eigenlijk geen sprake geweest. Ik heb vooral contact gehad in het kader van de uitvoering van de opdracht en niet daarbuiten.” Ook zijn er geïnterviewden die aangeven geen behoefte te hebben aan relatiebeheer of hier vanuit hun functie niet bij betrokken te zijn.
Eén geïnterviewde beoordeelt het relatiebeheer neutraal. Volgens deze respondent is er na afloop van het traject nauwelijks sprake van vervolgcontact. De referent ontvangt wel nieuwsbrieven vanuit B&T, maar ervaart vanuit de betreffende opdracht geen actief vervolgcontact. De respondent geeft aan het gevoel te hebben dat de adviseur na afronding snel verdergaat met een volgende opdracht, waardoor weinig ruimte ontstaat voor een nabespreking of het onderhouden van de relatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de ervaringen verdeeld. Verschillende respondenten vinden dat B&T kwaliteit en specialistische deskundigheid levert, maar meerdere geïnterviewden ervaren de tarieven als relatief hoog. Een referent zegt hierover: “Ik vind dat zij stevig aan de prijs zijn, maar wij hebben daar wel bewust voor gekozen vanwege de kwaliteit die zij leveren.”
Eén geïnterviewde is ontevreden over dit onderdeel. De referent merkt op: “De kwaliteit van het advies is goed, maar de prijs vind ik hoog.” Volgens deze respondent is vergelijkbare dienstverlening elders mogelijk tegen lagere kosten.
Twee andere geïnterviewden beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding neutraal. Eén van hen vindt de prijs acceptabel, maar ervaart dergelijke adviestrajecten in algemene zin als duur. De andere referent wijst op de specialistische kennis die B&T in huis heeft. Daar staat volgens deze respondent tegenover dat andere aanbieders soms tegen lagere tarieven kunnen werken.
Niet alle respondenten kunnen de prijs-kwaliteitverhouding beoordelen. Eén geïnterviewde geeft geen score omdat binnen de samenwerking met een vooraf vastgesteld bedrag wordt gewerkt. Een andere referent heeft onvoldoende zicht op de kosten van de specifieke opdracht. Tot slot geeft een respondent aan dat de tarieven marktconform zijn, maar dat er regelmatig nog over het eerste prijsvoorstel wordt onderhandeld. Deze geïnterviewde zou liever direct een passend en definitief tarief ontvangen.

Globaal: project / samenwerking

Het algemene oordeel over de samenwerking met B&T Organisatieadvies is overwegend positief. De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en zouden opnieuw van B&T gebruikmaken of de organisatie aanbevelen. Zij waarderen onder meer de deskundigheid van de adviseurs, de zorgvuldige afstemming op de vraag van de opdrachtgever en de professionele en flexibele wijze waarop de trajecten worden uitgevoerd. Een referent geeft aan dat de kracht van B&T volgens hem ligt in “de brede deskundigheid, de sterke communicatie en de manier waarop zij trajecten inhoudelijk opbouwen.” Een andere geïnterviewde zegt: “Er is ruimte voor het gesprek en er wordt echt gekeken naar wat wij nodig hebben.”
Ook de breedte van de aanwezige expertise wordt als meerwaarde genoemd. Respondenten stellen op prijs dat B&T voor uiteenlopende vraagstukken over verschillende deskundigen beschikt. Daarnaast wordt positief gesproken over het meedenken tijdens trajecten en de bereidheid om waar nodig de aanpak bij te stellen.
Twee respondenten geven een neutrale totaalbeoordeling. Eén geïnterviewde is tevreden over de inhoudelijke kwaliteit van het advies en de deskundigheid van de adviseur, maar is minder positief over de zakelijke benadering van de organisatie en de prijsstelling. Om die reden verwacht deze respondent in de toekomst geen gebruik meer te maken van B&T. De andere referent is eveneens positief over de inhoudelijke begeleiding, maar noemt de afhandeling van de offerte en facturatie en het beperkte vervolgcontact na afloop als verbeterpunten. Daarnaast merkt een geïnterviewde op dat een programma soms te vol is, waardoor onvoldoende ruimte ontstaat voor verdieping. De overige respondenten spreken in hun totaaloordeel vooral waardering uit voor de deskundigheid, inhoudelijke kwaliteit, afstemming en professionele begeleiding door B&T.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Erik Verstegen (directeur, portefeuilles interim-management & onderwijs) en Elvira Haak (projectassistent) van B&T organisatieadvies bv op 10-09-2026.

Algemeen

B&T werkt iedere al bijna 40 jaar, iedere dag aan haar missie: het duurzaam versterken van organisaties die zich inzetten voor een kansrijke toekomst voor kinderen en jongeren. Als onafhankelijk full-service adviesbureau ondersteunen wij bestuurders, toezichthouders, schoolleiders, beleidsmakers en professionals bij het realiseren van goed bestuur, sterk leiderschap en toekomstbestendige ontwikkeling. Vanuit onze werksoorten organisatieadvies, werving & selectie, interim en professionalisering helpen wij onderwijsinstellingen, kinderopvang, gemeenten, jeugdhulp en maatschappelijke partners bij de vraagstukken van vandaag én morgen. Daarbij kijkt B&T verder dan snelle oplossingen en bouwen we samen aan een sterke basis voor duurzame resultaten, maatschappelijke meerwaarde en blijvende ontwikkeling. B&T is daarmee een toonaangevende partner voor interdisciplinaire vraagstukken.
Dit onderzoek richt zich op B&T organisatieadvies en coaching. B&T organisatieadvies biedt opdrachtgevers begeleiding en ondersteuning op het terrein van strategie, organisatie-inrichting, leiderschaps,- team- en organisatieontwikkeling, kwaliteitsvraagstukken en (keten)samenwerking. In het werk wordt er altijd uitgegaan van het potentieel van de opdrachtgevende organisatie en medewerkers waarbij er op duurzame ontwikkeling van de organisatie wordt ingezet. De diensten van B&T organisatieadvies worden door het hele land aangeboden.

Kwaliteit

De adviseurs en coaches van B&T werken met name voor de onderwijssector. Zij beschikken over gedegen kennis van het funderend onderwijs en aangrenzende maatschappelijke sectoren en kennen de primaire, bestuurlijke en politieke processen. De inhoudelijke expertise, passie voor het vak en de persoonlijke aanpak, kenmerken de adviseurs. Binnen B&T organisatieadvies werken adviseurs en coaches met uiteenlopende achtergronden, ervaring en expertises. Om de onderwijswereld nog beter van dienst te kunnen zijn, matcht men zorgvuldig op de vraagstelling. Door nauwere verbindingen tussen de diverse functiegroepen binnen het onderwijs, ondersteunt men niet alleen de specialisten op deze vakgebieden, maar ook en juist de dwarsverbindingen op onderlinge inzetbaarheid. Mede dankzij deze nauwe verbindingen met de andere specialisaties binnen B&T, zijn de lijnen kort en kan men snel en adequaat voorzien in de behoefte. Intern streeft men naar verdere uitwisseling en samenwerking, zodat zowel de individuele klant als de teams als de totale opdrachtgevende organisatie maximaal ondersteuning in de vraagstelling kunnen verkrijgen. Adviseurs van B&T zijn nauw betrokken bij opdrachtgevers en coaches bij hun coachees. Evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers vormen een belangrijke pijler binnen de dienstverlening. Dat gebeurt zowel schriftelijk als mondeling. Vooral het persoonlijke gesprek geeft belangrijke inzichten. Indien gewenst onderhoudt een coach ook na afloop nog contact met de coachee om de voortgang te monitoren.

Continuïteit

De groei die het bureau nastreeft, dient een gevolg te zijn van de kernwaarden kwaliteit, duurzaamheid en maatschappelijke impact. Evenals het nog duidelijker positioneren van de organisatie. Het uitgangspunt is gericht op het maximaal begeleiden van de klant en het optimaliseren van interne processen gericht op duurzame impact vanuit duurzame relaties. Thoughtleader te zijn op vraagstukken in toekomstige ontwikkelingen binnen de markt, heeft de focus. B&T beschikt over jarenlange ervaring en een groot netwerk. Op basis van het voorliggende onderzoek en de verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van B&T organisatieadvies en coaching voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hebben vaak al een langlopende relatie met B&T. Zij roemen onder meer de inhoudelijke expertise, het maatwerk, de professionele benadering, de betrokkenheid en de betrouwbaarheid. Uit de gesprekken blijkt verder dat daar waar de klant nog verbeterpunten voor het bureau ziet, B&T daarop reeds anticipeert. De referenten die in dit onderzoek zijn betrokken, waarderen de persoonlijke aanpak, de inhoudelijke kennis en bewezen methodieken en ook de eigen ervaringsverhalen van adviseurs en coaches. Nieuwe inzichten die zij hebben verkregen, heeft men vooral te danken aan de spiegels die zij voorgehouden hebben gekregen. De goede relaties met de opdrachtgevers en het feit dat de opdrachten in co-creatie worden uitgevoerd, maakt dat de respondenten graag met hen samenwerken.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) ‘Cedeo-erkend’
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo